Frequently Asked Questions (Acsq.it)

Certificazioni di Sistema ISO 9001 – 14001 – 27001 - 45001

La versione aggiornata delle Faq di Acsq è disponibile direttamente sul sito web aziendale

Il Sistema di Gestione Aziendale

Che cos'è un Sistema di gestione aziendale?

Un sistema di gestione aziendale è un insieme strutturato di politiche, procedure, processi, responsabilità, risorse e pratiche che un'organizzazione adotta per raggiungere e mantenere obiettivi specifici (ad esempio qualità dei prodotti/servizi, gestione ambientale, salute e sicurezza sul lavoro, protezione delle informazioni). Un buon sistema di gestione permette di standardizzare comportamenti, ridurre variabilità, dimostrare conformità a requisiti normativi e migliorare la capacità di risposta a rischi e opportunità.

Perché certificare un Sistema di gestione aziendale?

Certificare un Sistema di gestione aziendale tramite un **organismo indipendente come ACSQ S.r.l.**, permette di ottenere una lunga serie di benefici, sia in termini tecnici che di immagine. Oltre a stabilire la piena conformità ai requisiti di uno Standard, un Sistema certificato fornisce autorevolezza e professionalità, I principali benefici pratici sono: maggior credibilità verso clienti e fornitori, accesso a mercati e gare che richiedono certificazioni, miglioramento continuo dei processi, riduzione di sprechi e incidenti, e una maggiore capacità di gestione del rischio.

Quali sono gli Standard più diffusi?

Gli standard aziendali sono documenti tecnici approvati che definiscono regole, specifiche o linee guida precise per prodotti, servizi, processi e sistemi. Il loro scopo principale è garantire qualità, sicurezza ed efficienza, creando un linguaggio comune e assicurando che le performance siano ripetibili. La maggior parte degli standard globali sono sviluppati dall'**ISO** (International Organization for Standardization). Ecco un elenco dei più comuni:

- **ISO 9001 (Qualità):** È lo standard di riferimento per l'implementazione di un SGQ basato sul pensiero orientato al rischio (Risk-based thinking) e sull'approccio per processi. La norma definisce i requisiti per garantire che l'organizzazione sia in grado di erogare con regolarità prodotti o servizi conformi ai requisiti del cliente e alle normative cogenti.
- **ISO 14001 (Ambiente):** Norma che specifica i requisiti per un SGA, permettendo all'organizzazione di identificare, valutare e gestire i propri aspetti ambientali e i relativi impatti significativi secondo una prospettiva di Life Cycle Perspective (ciclo di vita). Richiede la definizione di una politica ambientale, la pianificazione di obiettivi misurabili per il miglioramento delle prestazioni ambientali (environmental performance) e la garanzia della conformità legislativa (compliance obligations). Non impone specifici criteri prestazionali, ma fornisce un quadro strutturale per la mitigazione del rischio ecologico e la prevenzione dell'inquinamento.
- **ISO 45001 (Sicurezza sul lavoro):** È la prima norma internazionale che definisce i requisiti per un Sistema di Gestione per la Salute e Sicurezza sul Lavoro (SSL). L'obiettivo dello standard è fornire alle organizzazioni di ogni dimensione e settore un quadro strutturato per: Prevenire infortuni e malattie professionali in modo proattivo; Garantire luoghi di lavoro sicuri e salubri per dipendenti e visitatori; Migliorare le prestazioni di sicurezza attraverso l'identificazione e la gestione dei rischi e delle opportunità.
- **ISO 27001 (Sicurezza delle informazioni):** Standard internazionale che definisce i requisiti per stabilire, implementare, mantenere e migliorare un SGSI. Il focus tecnico è la protezione degli asset informativi attraverso la gestione del rischio, garantendo i tre principi cardine della sicurezza logica e fisica: Riservatezza, Integrità e Disponibilità (Paradigma RID o CIA Triad).

Competenze di Acsq S.r.l.

Acsq S.r.l. è un organismo accreditato?

Si. **Acsq S.r.l. è un organismo accreditato per il rilascio di Certificazioni di Sistema** della serie ISO, Parità di Genere e PAS 24000. ACSQ Srl è una società italiana operante in conformità della norma UNI CEI EN ISO/IEC 17021 che definisce i Requisiti per gli organismi che forniscono audit e certificazione di sistema. Sul sito web aziendale all'url www.acsq.t è possibile consultare il Certificato di Accreditamento relativo.

Quali certificazioni rilascia ACSQ S.r.l.?

ACSQ S.r.l. è in grado di rilasciare le seguenti certificazioni di Sistema:

- **Certificazione ISO 9001** (Qualità): lo standard più diffuso indica una serie di norme e linee guida necessarie per la realizzazione di un sistema di controllo e di gestione della Qualità nei processi produttivi di un'organizzazione.
- **Certificazione ISO 14001** (Ambiente): identifica una serie di norme, linee guida e riferimenti utili alla costruzione di un sistema in grado di gestire e controllare le politiche ambientali, il cui obiettivo primario è quello di ridurre l'impatto e le ricadute delle attività aziendali sull'ambiente circostante.
- **Certificazione ISO 27001** (Sicurezza delle informazioni): identifica una serie di norme e linee guida necessarie per la realizzazione di un Sistema di Gestione della Sicurezza delle Informazioni. Lo standard include aspetti relativi alla sicurezza logica, fisica ed organizzativa delle informazioni,
- **Certificazione ISO 45001** (Salute e sicurezza sul lavoro): definisce i requisiti e gli adempimenti necessari per ottenere un sistema di gestione della sicurezza e della salute dei lavoratori nei luoghi di lavoro, in grado di prevenire così i rischi potenziali e ridurre l'incidenza degli infortuni e delle malattie professionali negli ambienti di lavoro e sulla produttività aziendale.
- **Certificazione UNI/PDR 125:2022** (Parità di Genere): questo standard promuove l'eliminazione di discriminazioni di genere e l'adozione di politiche e pratiche che favoriscano un equo trattamento e opportunità per entrambi i sessi e promuovendo attivamente la parità sul lavoro.
- **Certificazione PAS 24000** (Sistema di Gestione Sociale): stabilisce requisiti minimi in aree chiave come i rapporti di lavoro, i diritti umani, la salute, la sicurezza e l'etica aziendale, contribuendo a garantire prestazioni sociali paritarie, adeguate e sostenibili.

Quanto in elenco potrebbe non essere esaustivo delle certificazioni offerte, pertanto si rende consigliabile consultare la pagina web dedicata certificazioni di sistema sempre aggiornata.

Il Processo di Certificazione

Qual è la durata e la struttura del ciclo di certificazione?

Ogni ciclo di certificazione ha una durata standard di **3 anni** e segue una struttura rigorosa definita dalle norme internazionali per l'accreditamento Durante questo ciclo, l'azienda si impegna a garantire la continua conformità allo Standard di riferimento e la risoluzione tempestiva di eventuali Non Conformità rilevate dagli auditor, pena la sospensione o revoca del certificato. La certificazione rilasciata da ACSQ S.r.l. ha tipicamente validità triennale. Il processo si articola in:

- **Audit iniziale** (Stage1: riesame documentale; Stage2: verifica in campo);
- **Sorveglianze periodiche** per confermare il mantenimento dei requisiti;
- **Audit di rinnovo** al termine del ciclo triennale

Le sorveglianze mirano a verificare che il sistema continui a essere efficace e che siano state implementate le azioni correttive per eventuali non conformità rilevate. Per maggiori informazioni e dettagli sulle modalità di certificazione si rimanda al documento interno Condizioni Contrattuali.

Cosa sono Stage1 e Stage2 dell’audit e cosa aspettarsi?

Stage1 è una valutazione preliminare focalizzata su documentazione, contesto dell’organizzazione, requisiti legali applicabili e preparazione generale: l’obiettivo è confermare che il cliente è pronto per lo Stage2.

Stage2 è l'audit principale, con verifiche in loco sui processi, interviste al personale, esame di registrazioni e osservazione delle attività operative. Al termine dello Stage2 vengono determinate eventuali non conformità e le raccomandazioni al Comitato Tecnico. Vedi anche la Guida alla Certificazione sul sito web aziendale.

Come gestire eventuali Non Conformità (NC)?

Le Non Conformità sono rilievi che indicano il mancato rispetto di requisiti dello standard o del sistema di gestione. Si distinguono generalmente in minori e maggiori:

- **NC minori**: carenze circoscritte che non compromettono il sistema nel suo complesso; richiedono una correzione e un piano di azione correttiva con evidenze di implementazione.
- **NC maggiori**: problemi che indicano una falla significativa nell’efficacia del sistema e possono richiedere audit aggiuntivi o il rifiuto/rimando della certificazione,

ACSQ S.r.l. richiede la presentazione e la verifica delle azioni correttive entro termini stabiliti; in assenza di risoluzione possono seguire sospensione o revoca dei certificati.

Cosa prevede il Comitato Tecnico e qual è il suo ruolo?

Il Comitato Tecnico di ACSQ S.r.l. esamina i rapporti degli auditor (Stage1 e Stage2), valuta l’adeguatezza delle evidenze raccolte e prende la decisione finale sul rilascio, mantenimento, sospensione o revoca del certificato. Il Comitato fornisce un controllo indipendente sulla qualità del processo decisionale e garantisce che le decisioni siano basate su evidenze e criteri documentati.

Come avvengono le visite di sorveglianza?

Le visite di sorveglianza servono a controllare l’efficacia continuativa del sistema di gestione nel periodo di validità del certificato. ACSQ S.r.l. programma almeno due visite nel triennio: la prima entro 12 mesi dalla delibera di certificazione e la seconda nell’anno solare successivo. Durante le sorveglianze si verificano progressi nelle azioni correttive, la gestione di eventuali cambiamenti, la conformità normativa e indicatori di performance relativi allo scopo della certificazione.

Cosa comporta la sospensione o la revoca del certificato?

La sospensione è una misura temporanea che invalida l'uso del certificato e del logo fino alla rimozione delle cause che hanno portato alla sospensione (es. mancato pagamento, NC non risolte, impedimento agli audit). Se la situazione non viene risolta entro i termini (tipicamente 6 mesi), ACSQ S.r.l. può procedere alla revoca o alla riduzione dello scopo della certificazione. Durante sospensione/revoca l’organizzazione deve cessare ogni riferimento pubblico al certificato.

Quali obblighi ha il cliente dopo il rilascio del certificato?

Il cliente deve mantenere l’efficacia del sistema di gestione, attuare azioni correttive, registrare e gestire i reclami ricevuti dai propri clienti, e comunicare all’ente certificatore tempestivamente qualsiasi variazione rilevante (es. struttura societaria, indirizzi, scopo, siti, procedimenti legali che impattano la certificazione). Deve inoltre rispettare le regole sull’uso del logo e del certificato e conservare le evidenze richieste per le sorveglianze.

Come si può utilizzare il logo e quali sono le limitazioni?

L’utilizzo del logo ACSQ è consentito solo per attività comprese nello scopo di certificazione e secondo il Regolamento Marchi per l’uso dei certificati e dei loghi. È vietato utilizzare il certificato o il logo in modo fuorviante (per esempio indicando scopi non verificati) o durante periodi di sospensione. L’uso improprio può comportare richieste di risarcimento danni.

I Reclami e le Garanzie

Come vengono gestiti reclami e ricorsi?

I reclami nei confronti di ACSQ S.r.l. devono essere inviati alla Direzione tramite PEC o raccomandata. ACSQ S..l. conferma la presa in carico entro 5 giorni lavorativi e comunica l'esito entro 30 giorni lavorativi dall'ultima comunicazione ricevuta. I ricorsi contro decisioni dell'ente certificatore devono essere presentati entro 14 giorni dalla comunicazione, con dettagli e documentazione a supporto; la procedura prevede tempi di gestione e una decisione finale del Comitato Tecnico.

Quali sono i costi e le modalità di pagamento?

I costi sono comunicati nel documento di accettazione (contratto) e comprendono tariffe per la valutazione iniziale, sorveglianze, spese di trasferta, vitto e alloggio del personale. Le tariffe riportate sono I.V.A. esclusa e solitamente richiedono pagamento anticipato per le visite. La cancellazione oltre i termini può comportare penali (es.importo forfettario indicato nel contratto). Il mancato pagamento può influire sulla possibilità di emissione/uso del certificato e può portare a sospensione o revoca dello stesso.

A chi posso richiedere ulteriori informazioni?

L'ufficio informazioni di ACSQ S.r.l. è preposto a rispondere ad ogni domanda e dubbi da parte degli utenti. E' possibile contattare l'ufficio informazioni via email o via telefono. E' altresì possibile lasciare un messaggio dalla pagina dedicata ai form del sito web aziendale e leggere le Faq del Sito per comprendere meglio come navigare il sito e chiedere assistenza.